

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL INSTITUTO DE
TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE SOGAMOSO “INTRASOG”**

Autor:

Alix Yannith Ruiz Díaz

Director de proyecto:

Martha Stella Martínez Bernal

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SEPTIEMBRE

2017

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL INSTITUTO DE
TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE SOGAMOSO “INTRASOG”**

Autor:

Alix Yannith Ruiz Díaz

Código: 200720153

Director de proyecto:

Martha Stella Martínez Bernal

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SEPTIEMBRE

2017

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA PRIMER JURADO

FIRMA SEGUNDO JURADO

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Este proyecto de grado va dedicado a Dios, por darme la sabiduría necesaria para culminar mi carrera con éxitos. Por otra parte a mis padres, hermanos, hija y sobrino a quienes les doy las gracias por su apoyo incondicional, por estar en los momentos más difíciles y por estar en este uno de muchos momentos importantes de mi vida.

A mis amigos, quienes me han dado consejos y fuerzas para no dejar derrumbar mi sueño de ser profesional y a todas aquellas personas que han contribuido para hacer de mí una persona de éxito.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
2.	JUSTIFICACION	3
3.	OBJETIVOS	4
3.1	General	4
3.2	Específicos.....	4
4.	MARCO DE REFERENCIA	5
4.1	Marco teórico.....	5
4.1.1	Definición del servicio del cliente.....	5
4.1.2	Características del servicio al cliente	6
4.1.3	Ventajas de atender mejor al cliente.....	7
4.1.4	Elementos del servicio al cliente.....	8
4.2	Marco Conceptual.....	10
4.3	Marco Espacial	12
4.3.1	Macro localización:.....	12
4.3.2	Micro localización:	12
4.4	Marco temporal.....	13
4.5	Marco Legal.....	14
4.5.1	Antecedentes.....	14
4.5.2	Normatividad	14
5.	METODOLOGÍA	15
5.1	Método de investigación:	15
5.2	Diseño de la investigación	15
5.3	Población y muestra:.....	16

5.3 Tipo de muestreo	16
5.4 Formula.....	16
5.5 Muestra	16
5.6 Técnicas y fuentes recolección de información.....	17
5.7 Presupuesto.....	17
6. INFORMACION INSTITUCIONAL	18
6.1 Organigrama	18
6.2 Matriz DOFA - INTRASOG.....	19
6.3 Mapa de procesos actual	20
6.4 Ruta de evacuación y dirtibucion en planta.....	21
7. DIAGNOSTICO EMPRESARIAL	23
7.1 Análisis del direccionamiento estratégico INTRASOG	23
7.1 Análisis situacional.....	24
8. ANALISIS E INTERPRERACION DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS	31
8.1 Tabulación y graficación de encuestas – Clientes	31
8.2 Análisis de encuesta– Dirección INTRASOG.....	39
CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	46
ANEXOS.....	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama.....	18
Figura 2: Matriz DOFA.	19
Figura 3: Mapa de procesos actual.....	20
Figura 4: Ruta de evacuación.....	21
Figura 5: Distribución en planta	22

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1: Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición: Características de los servicios.	5
Gráfico 2: Las 7 P's de la atención al cliente, cualidades esenciales.	6
Gráfico 3: Elementos del servicio al cliente.	8
Gráfico 4: Modelos de calidad del servicio al cliente	9

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Cálculo de la muestra.....	16
Tabla 2: Análisis del direccionamiento estratégico INTRASOG.	23
Tabla 3: Matriz MEFI.	25
Tabla 4: Matriz MEFE.	26
Tabla 5: Matriz MPC	27

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1: Ubicación geográfica departamento de Boyacá.....	12
Imagen 2: Toma Cercana INTRASOG.	13

INTRODUCCIÓN

En la última década, las organizaciones se han visto comprometidas a estudiar, comprender e implementar diversas herramientas y mecanismos para atender a sus clientes y/o consumidores con el fin satisfacer las necesidades y requerimientos de los mismos consolidando así su relación con estos; logrando una mejor percepción y posicionamiento en el mercado (Barrera y Aceves, 2013, p. 5).

Razón por la cual, mediante la realización del presente proyecto se busca contribuir a la labor llevada a cabo por el Instituto de Tránsito y Transporte de la ciudad de Sogamoso, ya que pese a contar con infraestructura, procesos y personal calificado no ha logrado una cohesión efectiva con sus usuarios que solo acuden a dicha entidad para los trámites necesarios y no como un aliado en la prevención, promoción y regulación del tránsito en el municipio.

De esta manera, el objetivo del presente proyecto se centra en medir la calidad del servicio al cliente el Instituto de Tránsito y Transporte la ciudad de Sogamoso (ITTS), mediante el estudio de sus lineamientos estratégicos, procesos, mecanismos y herramientas que permitan la atención con calidad de los distintos clientes de esta entidad; así mismo por medio aplicación de una encuesta estructurada se busca establecer la percepción de éstos, frente a los servicios ofrecidos por el ITTS. De esta manera aportar nueva información que permita el mejoramiento de las prácticas actuales en búsqueda de consolidar la relación y acercamiento del servicio de la entidad con la sociedad sogamoseña.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según lo planteado por Barrera y Aceves (2013, p. 5) el servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más existan, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo; es aquí donde radica la importancia de perfeccionarlo y adecuarlo a las necesidades de los clientes. Además, sin tener en cuenta el tipo de organización sea esta pública o privada, si no hay satisfacción del cliente no implica que dicho servicio sea de calidad (Pizzo, 2013).

En este orden de ideas en las organizaciones el hecho de establecer lineamientos, capacitar a los colaboradores, contar con infraestructura, técnicas entre otros; para prestar de forma adecuada un servicio caen en el error de pensar que todo está claro, está dicho y se ejecuta de forma pertinente. Lo anterior ocurre debido a falencias en el proceso de reclutamiento y selección de personal, visión poco clara, falta de capacitación, carencia de cohesión y sentido de pertenencia etc. (acubierto.com, 2015).

A partir de las causas previamente mencionadas, de no atender con seriedad y responsabilidad la prestación del servicio se pueden generar consecuencias severas para la organización que pueden representar desde la pérdida de clientes, disminución de utilidades, disminución de beneficios para los empleados, contracción en el crecimiento de la empresa, hasta el fortalecimiento de la competencia. (Yalet, 2012).

En Colombia el compromiso con la seguridad vial y los requerimientos asociados a esta implica el esfuerzo articulado de las entidades o actores que intervienen en esta tarea, así pues la atención al cliente es indispensable para brindar calidad en los servicios ofertados. En este orden de ideas los organismos de tránsito y transportes (OT) a nivel nacional se encargan de regular y controlar la forma y condiciones en que se transita y hace uso de las vías municipales/distritales y/o departamentales, organizando el tráfico y la movilidad, y previniendo la ocurrencia de accidentes y pérdidas de vida dentro de sus jurisdicciones; siendo estas entidades las que tienen mayor contacto con los ciudadanos para el trámite, cumplimiento y garantía de sus derechos y obligaciones. (Ministerio de Transporte, 2011).

Un aspecto clave de la gestión de estos organismos es la relación entre calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes para lo cual cuentan con infraestructura, recursos, personal y canales de participación, comunicación, mediación y articulación para lograr cumplir su labor a cabalidad; para lo cual dichos organismos son sujetos de vigilancia y control por parte de entidades como el Ministerio de Transportes y la Superintendencia de Puertos y Transportes que entre muchos de los indicadores que emplean para evaluar a los (OT) se encuentra el PQR que de acuerdo al informe realizado por el Ministerio de Transportes (2015-2016), en materia de tránsito

y transporte Se logró una atención del 86% de las 9.189 PQR recibidas, logrando un incremento en la atención de PQR del 14%, respecto al periodo anterior donde se atendieron 6214.

Por otra parte según lo manifiesta la Superintendencia de Puertos y Transportes (2016) con respecto a la supervisión a los organismos de tránsito a nivel nacional del 2015 al año 2016 disminuyó la cantidad de organismos vigilados de 245 a 221 lo que representa un -10%; lo que permite inferir que pese a que hay mejora en los resultados de estas entidades aún hay aspectos que deben fortalecer en cuanto a la gestión interna de los mismos, de la supervisión y control que reciben.

Razón por la cual el presente proyecto busca establecer la problemática de calidad del servicio al cliente en los OT, específicamente el Instituto de Tránsito y Transportes de Sogamoso que partiendo de la información suministrada por la entidad ha implementado diversas políticas, estrategias, herramientas y mecanismos para contribuir a la adecuada prestación de los servicios en materia de prevención, promoción y regulación del tránsito en el municipio; sin embargo los distintos usuarios de vehículos (Motocicleta y carros) no ven mejoría en el servicio, es decir que se caracterice por ser de calidad, con profesionalismo y cordialidad debido posiblemente entre otras causas a la falta de compromiso de sus directivas en la gestión del servicio, a la falta de capacitación de los funcionarios, a la desactualización de mecanismos de acceso y participación del ciudadano que ha limitado la labor de la entidad, ya que dichos usuarios solo acuden a ella con una percepción negativa y por obligatoriedad de las normas nacionales, departamentales o municipales y en algunos casos acuden a intermediarios para realizarlos.

Razón por la cual, mediante la realización del presente proyecto se espera suministrar información de interés que permita al (ITTS) conocer la percepción y nivel de satisfacción de sus usuarios; para de esta manera establecer cambios significativos al proceso de atención al cliente con el objetivo de mejorar su imagen, posicionamiento y cercanía con la sociedad sogamoseña. De igual manera ser referente para otros organismos en el departamento de Boyacá y el país.

Con base en lo anteriormente expuesto, el estudio busca responder al siguiente interrogante:

¿Cómo la medición de la calidad del servicio al cliente, se constituye en una herramienta de gestión para el Instituto de Tránsito y Transportes de Sogamoso?

2. JUSTIFICACION

Teniendo en cuenta la labor prestada por el Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso en relación a la prevención, promoción y regulación del tránsito en el municipio, se hace necesario la realización del presente proyecto el cual busca establecer por medio de un diagnóstico los puntos fuertes y débiles del proceso de servicio al cliente; de igual manera determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a esta entidad con el fin de cumplir con los tramites respectivos.

Por esta razón, la contribución de este proyecto es suministrar información de interés para el ITTS que le permita tomar decisiones acertadas en relación al mejoramiento de sus políticas, objetivos, estrategias, procesos, herramientas y mecanismos de atención a sus usuarios con calidad con el fin de mejorar la percepción, credibilidad y posicionamiento de la entidad frente a la sociedad sogamoseña, ya que actualmente no es la mejor.

A continuación se dan conocer las motivaciones que llevaron al desarrollo de la presente propuesta:

- Los usuarios de esta entidad, desean conocer y emplear con mayor frecuencia los mecanismos que les permitan comunicarle a la institución si está cumpliendo con su labor y si la entidad hace lo necesario para realizar mejoras continuamente.
- Aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en administración de empresas mediante la realización de este proyecto.
- Concientizar a la sociedad sogamoseña de acudir al ITTS como un aliado para la resolución de sus requerimientos en materia de movilidad, prevención y promoción de la seguridad vial en el municipio y de acceder a los mecanismos de participación, control y mejoramiento continuo de esta.

3. OBJETIVOS

3.1 General

Medir la calidad del servicio al cliente el Instituto de Tránsito y Transporte la ciudad de Sogamoso

3.2 Específicos

- Realizar un diagnóstico con respecto a la situación actual del servicio al cliente dentro de las instalaciones del Instituto de Tránsito de Sogamoso.
- Conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente, analizar las expectativas de los usuarios en el servicio brindado.
- Identificar las dependencias y/o cargos que requieran mejorar sus procesos y acciones encaminadas a mejorar la experiencia de servicio para el cliente.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 Marco teórico

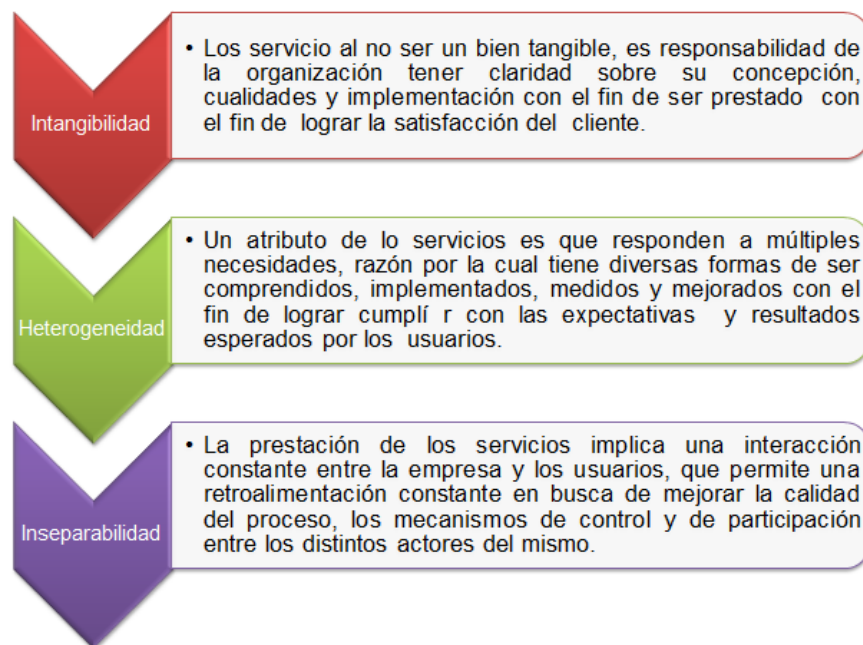
4.1.1 Definición del servicio del cliente

Según Duque (2005, p. 65), el servicio al cliente se define como aquel puente en que se consolida la relación con el usuario y la organización. Parte de la interacción y retroalimentación entre los distintos sujetos que convergen en cada una de las etapas del proceso del servicio.

El objetivo es mejorar la experiencia y expectativas del cliente frente al servicio ofrecido por la organización.

Por otra parte Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citados en Duque, 2005, p. 65) plantean que el proceso de prestación de un servicio ha de caracterizarse por ser:

**Gráfico 1: Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición:
Características de los servicios.**



Fuente: (Duque, 2005, p. 65-66).

4.1.2 Características del servicio al cliente

Teniendo en cuenta que la prestación de un servicio implica la interacción entre el personal de la empresa y los usuarios, los primeros deben ser capacitados en una serie de habilidades con el fin de brindar una buena atención; que según el portal Madison (2014) son:

Gráfico 2: Las 7 P's de la atención al cliente, cualidades esenciales.



Fuente: Madison (2014).

4.1.3 Ventajas de atender mejor al cliente

De acuerdo a Barrera y Aceves (2013), en el 2008 Vartuli exponen 15 beneficios que las empresas pueden llegar a conseguir mediante una buena atención al cliente:

- Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
- Incremento de las ventas y la rentabilidad.
- Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
- Un más alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario.
- Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
- Más clientes captados a través de la comunicación boca-a-boca y, las referencias de los clientes satisfechos.
- Menores gastos en actividades de marketing: las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para “reponer” los clientes que pierden continuamente.
- Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión.
- Mejor imagen y reputación de la empresa.
- Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores.
- Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
- Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
- Menos quejas y ausentismo por parte del personal, por ende una productividad más alta.
- Menor rotación del personal.
- Una mayor participación de mercado.

4.1.4 Elementos del servicio al cliente.

De acuerdo a Gómez Escobar en los elementos, del servicio al cliente Gómez (2009. p 8) indica que en el servicio al cliente participan varios elementos: el cliente, el personal de contacto, el soporte físico o local y la exhibición. El personal de contacto es quien se enfrenta a las diferentes situaciones con el cliente que se conocen como los momentos de verdad y el servicio mismo. Con estos cuatro elementos mencionados interactúan de una manera simultánea: el sistema de organización interna y los demás clientes, El cliente ya lo hemos mencionado, es el consumidor objetivo del servicio, El soporte físico, se refiere al soporte material necesario para la prestación del servicio; la exhibición es el entorno o ambiente, decoración, merchandising (comercialización servicio o producto, uniformes que tiene el personal que presta el servicio).

Gráfico 3: Elementos del servicio al cliente.



Fuente: Adaptado de (Gómez 2009).

4.1.5 Modelos de calidad del servicio al cliente

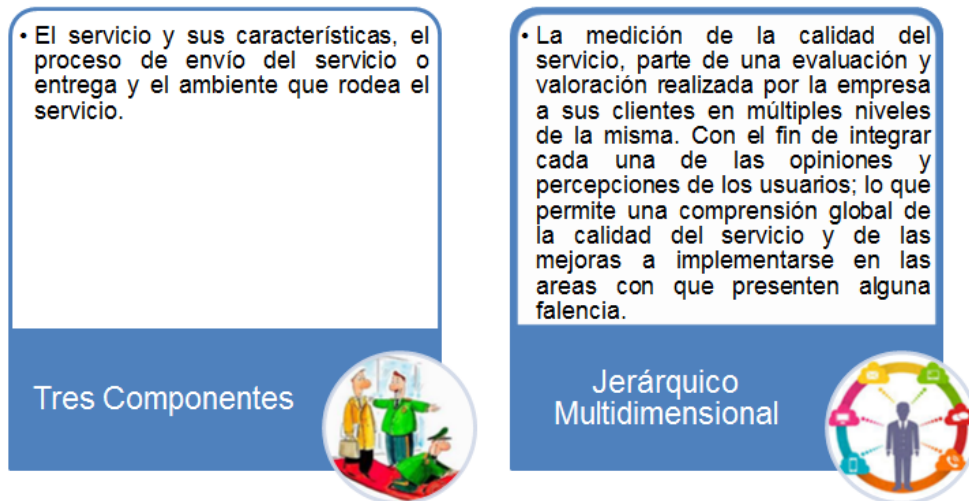
A partir de la revisión y estudio realizado por Colmenares y Saavedra (2007, p. 4-14), a continuación se dan a conocer de manera breve los principales modelos que tiene como objetivo medir la calidad del servicio como son los expuestos por Grönroos (1984), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985-1988), Eiglier y Langeard (1989), Cronin y Taylor (1992), Teas (1993-1994), Rust y Oliver (1994), Brady y Cronin (2001).

Con base en lo planteado por estos autores, se considera pertinente abordar el modelo de calidad de servicio de Grönroos, ya que en su propuesta concibe que toda acción y medios que emplea la organización en pro de la satisfacción del cliente consolida la imagen que este tenga de ella.

A continuación se describe de manera breve de que trata cada uno de los modelos consultados:

Gráfico 4: Modelos de calidad del servicio al cliente





Fuente: Autores citados en Colmenares y Saavedra (2007, p. 4-14).

4.2 Marco Conceptual

- Servicio: “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008, citado en Barrera y Aceves, 2013, p. 6).
- Calidad en el servicio: Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.
- Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio (Duque, E, 2005, p. 7).
- Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa (Duque, E, 2005, p. 7).
- Calidad interactiva: Interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes (Duque, E, 2005, p. 7).
- Privacidad: los datos del cliente que realiza la queja deben ser tratados con confidencialidad, independientemente del canal elegido por el usuario para contactar con la empresa. Si la consulta se realiza mediante un canal público, como por ejemplo

las redes sociales, la conversación debe llevarse a un terreno privado (mensaje directo, en caso de Twitter, contacto telefónico o email) (Madison, 2014).

- Paciencia: Probablemente ésta es la mejor aliada de los servicios de atención al cliente. Esperar a que el usuario termine de expresarse, evitar las interrupciones y escuchar con la atención son el mejor camino hacia un posible entendimiento (Madison, 2014).
- Pedagogía: La cortesía y buena educación no deben perderse en ningún caso, ni siquiera cuando el cliente en cuestión pierde los nervios (Madison, 2014).
- Percepción: Es imprescindible empatizar con el cliente para hacerle sentir cómodo. Hay que hablar de persona a persona, y no de marca a persona. El usuario debe sentirse cuidado y atendido (Madison, 2014).
- Profesionalidad: el personal que compone el departamento de atención al cliente debe estar altamente cualificado y ser capaz de resolver dudas y proporcionar soluciones de forma sencilla. Deben ser expertos en su campo y tener la capacidad de ofrecer explicaciones con claridad (Madison, 2014).
- Pragmatismo: las personas que trabajan en el servicio de atención al cliente deben ser resolutivas y rápidas a la hora de ofrecer respuestas y soluciones (Madison, 2014).
- Perseverancia: una vez atendida la petición o resuelto el problema, conviene hacer un seguimiento de la misma hasta asegurarnos de que el cliente en cuestión está totalmente satisfecho (Madison, 2014).
- Percepción de la calidad del servicio: la calidad del servicio promueve la satisfacción del cliente, estimula el deseo de regresar y alienta recomendaciones. La satisfacción del consumidor aumenta las ganancias, la participación del mercado y el retorno de las inversiones (Madison, 2014).
- Infraestructura: una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. (Portal Definiciones ABC, S.F).
- Instalaciones físicas: la palabra instalación hace referencia a una estructura que puede variar en tamaño y que es dispuesta de manera particular para cumplir un objetivo específico. Normalmente, la palabra instalación nos recuerda a elementos que son instalados para funcionar posteriormente de una manera particular así como también a las instalaciones artísticas, un modo novedoso de exponer obras de arte tridimensionales (Portal Definiciones ABC, S.F).

4.3 Marco Espacial

4.3.1 Macro localización:

El departamento de Boyacá está situado en el centro del país, en la cordillera oriental de los Andes; cuenta con una superficie de 23.189 km² lo que representa el 2.03 % del territorio nacional. Limita por el Norte con los departamentos de Santander y Norte de Santander, por el Este con los departamentos de Arauca y Casanare, por el Sur con Meta y Cundinamarca, y por el Oeste con Cundinamarca y Antioquia (Portal Gobernación de Boyacá, 2012, p. 40).

4.3.2 Micro localización:

El municipio de Sogamoso está ubicado en el centro del departamento de Boyacá, enclavado sobre la cordillera Oriental Colombiana, en la provincia de Sugamuxi, entre las coordenadas Norte = 1.109.000 – 1.130.000 m y Este = 1.122.000 – 1.145.000 m. Se encuentra a una altitud cercana a los 2.600 metros sobre el nivel del mar (Alcaldía de Sogamoso, 2014).

El desarrollo del proyecto tendrá lugar en las instalaciones del instituto de tránsito y Transporte; que está ubicado en carrera 5 # 1-45 del barrio Sugamuxi de la ciudad de Sogamoso.

Imagen 1: Ubicación geográfica departamento de Boyacá.



Fuente: Google Imágenes.

Imagen 2: Toma Cercana INTRASOG.



Fuente: Google Earth.

4.4 Marco temporal

La realización de este proyecto se llevará a cabo en cuatro meses que es el tiempo requerido realizando las investigaciones correspondientes y la búsqueda de información de lo relacionado a la medición de la percepción del servicio al cliente en el Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso.

4.5 Marco Legal

4.5.1 Antecedentes

Con base a la información suministrada El Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso Intralog (2015), fue creado mediante el Decreto 418 de 1995 y comenzó a funcionar a partir del 1 de enero de 1996. Teniendo como prioridad organizar la circulación y el tránsito de los automotores dentro de la ciudad, definir la señalización, adelantar programas y campañas de seguridad vial; esto con el propósito de educar a los conductores y peatones sobre normas de tránsito.

Para el cumplimiento de estos objetivos el “Intralog” estableció contar con un mayor número de agentes de tránsito en el municipio, para lo cual suscribió un convenio interadministrativo de cooperación con la policía nacional, así fortaleciendo las condiciones de seguridad vial en el municipio de Sogamoso.

Son variadas las actividades que el Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso “Intralog”, ha desarrollado con el fin de dar cumplimiento a sus programas adelantando campañas de educación, prevención y seguridad vial por medio de capacitaciones, publicidad en radio, prensa local y volantes informativos, que promocionan y promueven el buen comportamiento de los diferentes actores viales.

En coordinación con la parte operativa del instituto y la policía nacional se adelantan operativos de control dirigidos a motociclistas, conductores de servicio público, y conductores de servicio particular; promoviendo el uso de los elementos de seguridad como lo son: el chaleco reflectivo y el casco, concientizándolos en no conducir en estado de embriaguez, el uso del cinturón de seguridad, el porte de la licencia de conducción, y la revisión técnico-mecánica vigente, entre otros. Acciones que arrojan una disminución notable en el índice de accidentalidad en Sogamoso durante esta administración.

Respecto a la señalización, esta se ha realizado en diferentes puntos importantes de la ciudad, en reductores de velocidad, se han instalado señales verticales de prohibido parquear, paraderos, se ha efectuado señalización horizontal y se lleva a cabo periódicamente el mantenimiento a las intersecciones semafóricas.

4.5.2 Normatividad

En el presente apartado se aborda la normatividad aplicable a Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso con relación a las leyes, artículos, decretos y resoluciones en las cuales se desarrolla y rige (Intralog, 2015).

- Código nacional de tránsito – Ley 769 de 2002: por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.

- El alcalde municipal de Sogamoso en uso de sus facultades legales y en especial conferidas en el artículo 313 numeral 1 de la Constitución Nacional y el artículo 91 literal d, numeral 4 de la ley 136 de 1994, y en ejercicio de las facultades otorgadas por el concejo Municipal en el acuerdo N0.015 del 23 de marzo 1995 y por el decreto número 418 de 1995, por el cual se crea el instituto de tránsito y transporte de Sogamoso: se subdivide en dos capítulos 1 y 2, en el capítulo uno nos habla de la naturaleza, misión y funciones que se puede encontrar desde Los artículos 1 al 8, mientras que en el capítulo dos se refiere a la estructura orgánica y funciones de las diferentes dependencias del “INTRASOG” donde va desde los artículos 9 al 38.

5. METODOLOGÍA

5.1 Método de investigación:

El siguiente proyecto se caracteriza por ser de tipo inductivo, ya que a partir del análisis de la experiencia de calidad en la prestación del servicio al cliente por parte del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso, se busca comprender la dinámica de la labor de esta entidad, los factores, elementos y requerimientos necesarios para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios de esta institución.

De esta manera, se busca brindar información de gran importancia para que la dirección de este organismo establezca el camino a seguir para lograr el objetivo anteriormente referido; además de ser un punto de referencia para otras instituciones de tránsito en el departamento de Boyacá.

5.2 Diseño de la investigación

- El presente proyecto cuenta con dos etapas, la primera exploratoria la cual implica la consulta y revisión de fuentes documentales tanto primarias como secundarias con el fin de obtener información que será analizada, depurada y organizada correspondiente al estudio que se realizó.
- Por otra parte, la segunda etapa (descriptiva) consiste en la aplicación de las encuestas a los usuarios y a la dirección del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso
- Informe final, Por último, se da forma al producto derivado de este proceso académico, con la estructuración, presentación y sustentación pertinente y coherente de la temática a tratar con base en la guía de monografías de la UPTC.

5.3 Población y muestra:

Población: Según la información suministrada en el Instituto de Tránsito el número de ciudadanos autorizados para conducir vehículos (motos o vehículos). Se determinara en la ciudad de Sogamoso (27.101). Ver anexos

5.3 Tipo de muestreo: aleatorio simple.

5.4 Formula:

El tamaño de muestra cuando se conoce la población (Población finita)
$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2 N - 1 + Z^2 p(1-p)}$

5.5 Muestra:

Para determinar la muestra se tomó como población al número de usuarios conductores de vehículos (moto y carros) de la ciudad de Sogamoso.

Tabla 1: Cálculo de la muestra.

N (Población de Sogamoso)	27.101
P (Proporción positiva)	50%
Q (Proporción negativa)	50%
Z (Nivel de confianza 95%)	1.96
e (Error muestral)	0,05
n = 26.028/69 = 379 Encuestas a aplicar.	

Fuente: elaboración propia.

5.6 Técnicas y fuentes recolección de información:

Fuentes primarias: Es aquella información suministrada por los funcionarios que laboran en el Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso y los usuarios y/o conductores sujetos a encuesta.

Fuentes secundarias: Son los documentos consultados directamente de las instalaciones del Instituto de tránsito de Sogamoso, por medio de la secretaria del director de tránsito con su consentimiento y en las diferentes dependencias, con ayuda del director de calidad, así mismo como los encontrados en el portal institucional.

Técnica: Encuesta.

Instrumento utilizado: Cuestionario estructurado para usuarios y el gerente del Instituto de Tránsito de Sogamoso “INTRASOG”.

5.7 Presupuesto

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Salario (meses)	4	\$ 900.000	\$ 3.600.000
Plan internet	4	\$ 50.000	\$ 200.000
Plan minutos	4	\$ 70.000	\$ 280.000
Papeleria	4	\$ 50.000	\$ 200.000
Transporte	4	\$ 60.000	\$ 240.000
Imprevistos	4	\$ 120.000	\$ 480.000
TOTAL			\$ 5.000.000

6. INFORMACION INSTITUCIONAL

6.1 Organigrama

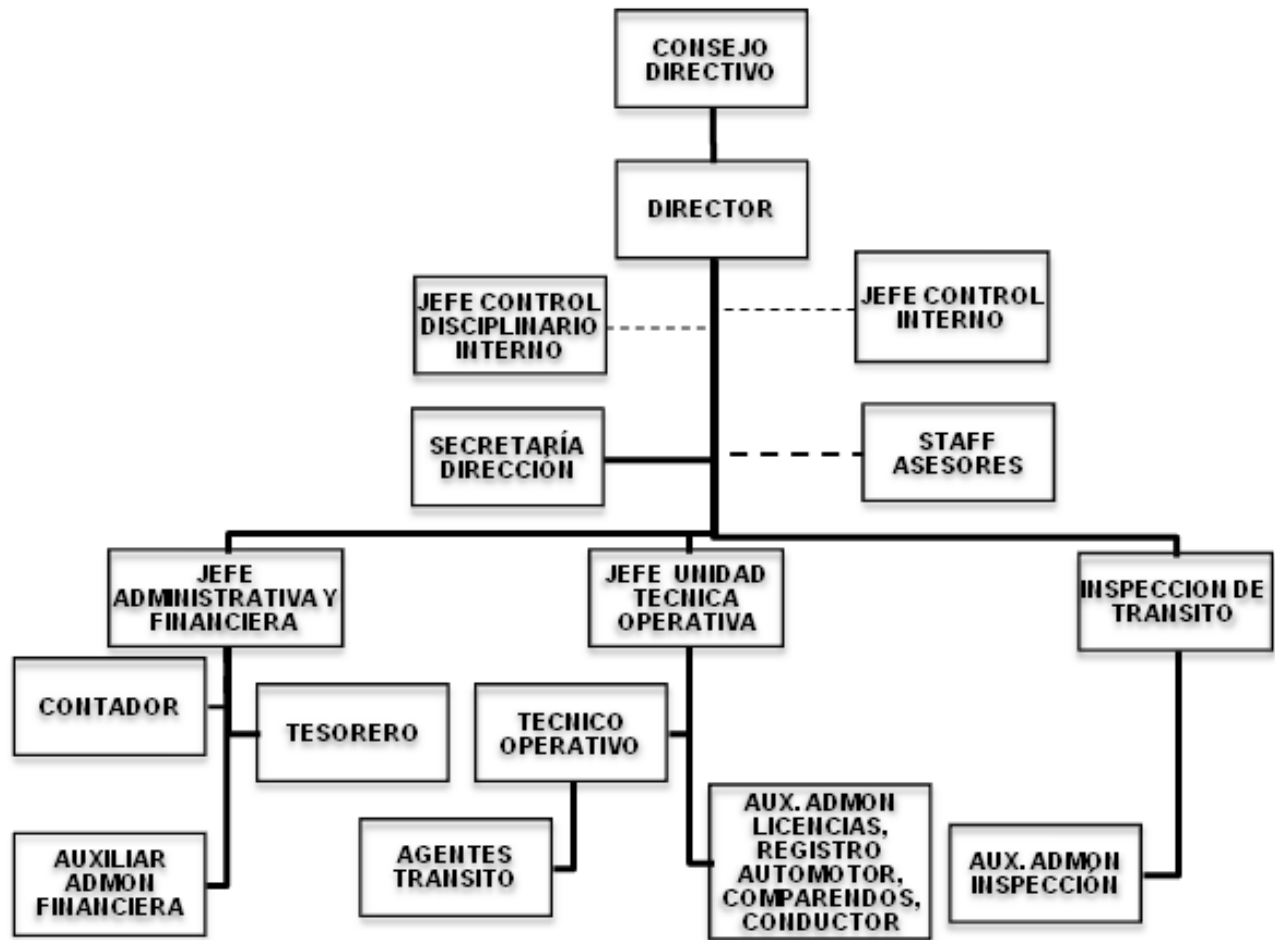


Figura 1: Organigrama.

Fuente: Sogamoso, estructura organizacional , manual de calidad, Intrasog ,2013

6.2 Matriz DOFA - INTRASOG

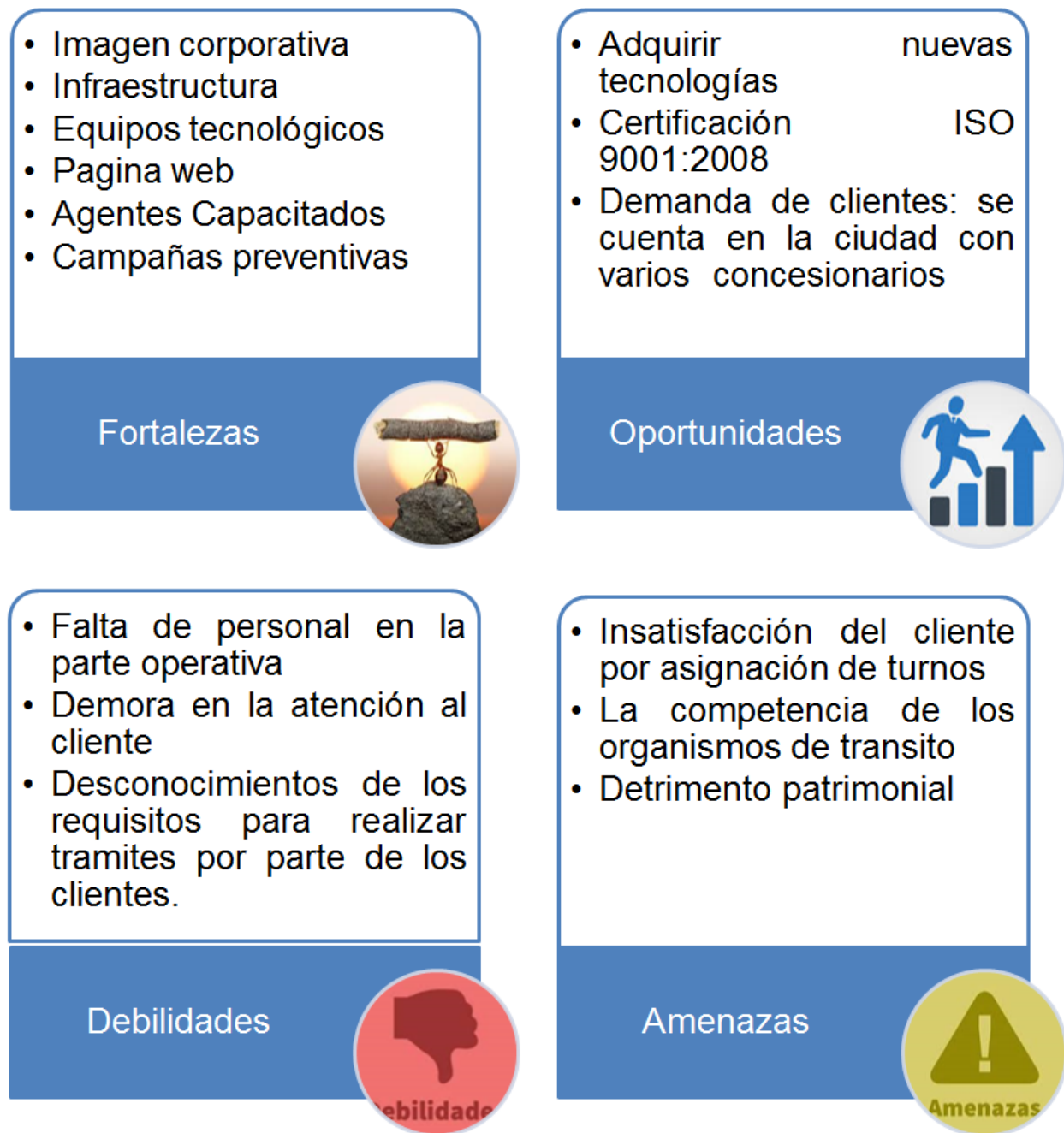


Figura 2: Matriz DOFA.

Fuente: folleto de calidad INTRASOG 2013.

6.3 Mapa de procesos actual

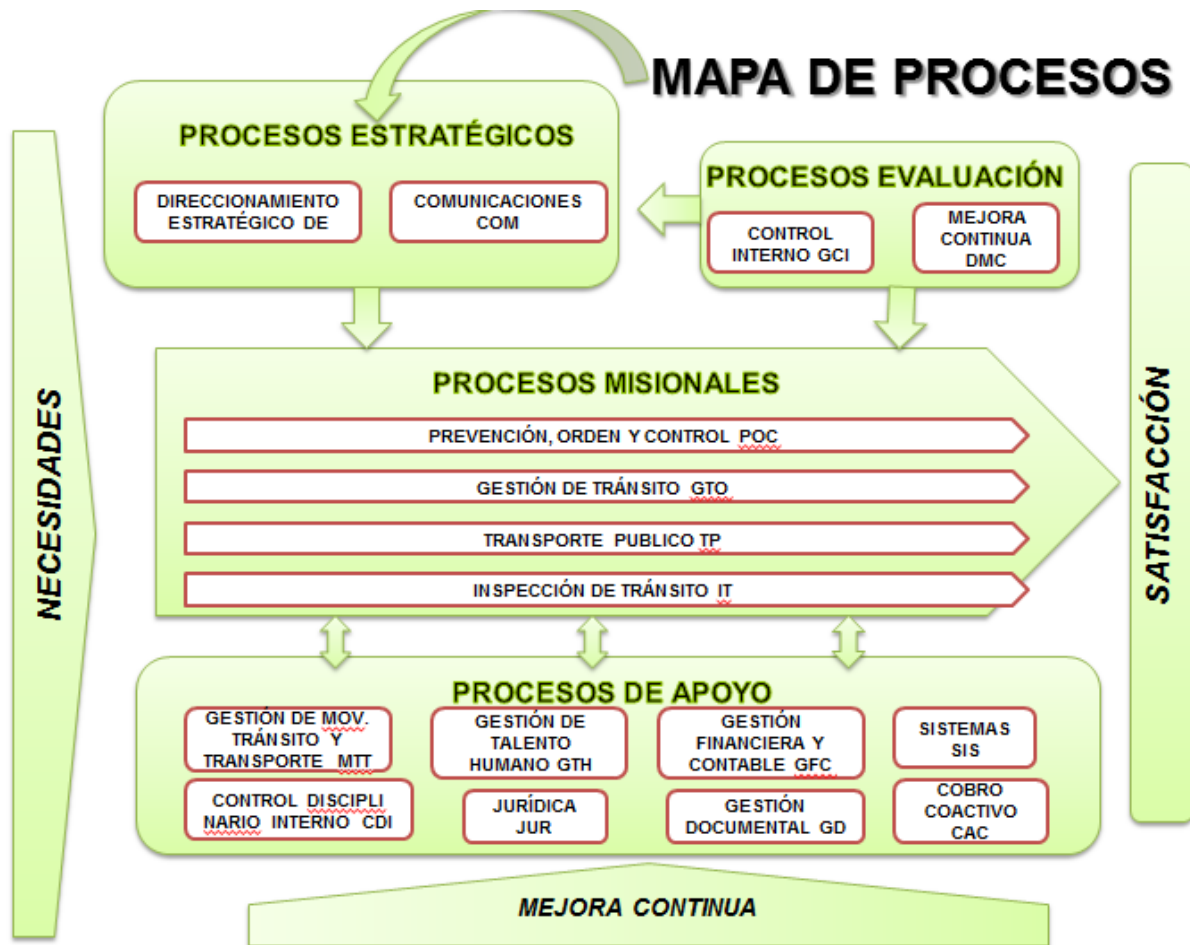


Figura 3: Mapa de procesos actual.

Fuente: Intrasog.

Nota: En la figura 3, se pueden observar los procesos tanto estratégicos, misionales y de apoyo que respaldan la gestión de la entidad, al igual que un nuevo replanteamiento de su esquema; ya que este se actualizó en el año 2017.

6.4 Ruta de evacuación y distribución en planta

Figura 4: Ruta de evacuación.



Fuente: INTRASOG.

Figura 5: Distribución en planta



Fuente: INTRASOG.

Nota: con respecto a la figura 4, se detallan las rutas de evacuación tanto para funcionarios como para usuario de la entidad en caso de una emergencia. Por otra parte en la figura 5, se evidencia la distribución física de las instalaciones del instituto hoy en día.

7. DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

A partir del análisis situacional desarrollado a continuación, se busca establecer los factores tanto internos como externos determinantes para el desarrollo de calidad del servicio que el Instituto de Tránsito y Transportes brinda a los ciudadanos del municipio de Sogamoso; por medio de las matrices MEFI y MEFE. Por otra lado mediante la comparación con otras instituciones que actúan en el departamento de Boyacá a través de la matriz MPC se determinan qué aspectos debe fortalecer la entidad para lograr un mayor desempeño en el municipio de Sogamoso, lo que conducirá a la elaboración de la matriz DOFA por medio de la cual se formularan las estrategias que ha de seguir la organización para lograr los objetivos propuestos.

7.1 Análisis del direccionamiento estratégico INTRASOG

El análisis de los elementos que componen el direccionamiento estratégico comprende la identificación de aquellos criterios que deben integrar cada uno de ellos, así mismo se establecen las sugerencias respectivas para su correcta comprensión e implementación:

Tabla 2: Análisis del direccionamiento estratégico INTRASOG.

Componentes	Características
Visión Para el año 2020, INTRASOG será una empresa líder, competitiva, posicionada a nivel Nacional modelo de gestión empresarial en la prestación de servicios, garantizando una movilidad eficiente y segura a nuestros usuarios apoyándonos en el compromiso de Nuestro Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none">• Lo que quiere ser: Ser una empresa líder, competitiva, y posicionada a nivel Nacional, teniendo como un modelo de gestión empresarial en la buena prestación de sus servicios a los usuarios.• Como lo va lograr: apoyándolos con el compromiso del Talento Humano.
Misión Prestar servicios para el registro, organización y control de los requisitos del tránsito terrestre, con el fin de orientar, organizar, controlar y dirigir los aspectos relacionados con la movilidad peatonal y vehicular, que garanticen a los usuarios y a la comunidad en general sus necesidades y expectativas, fomentando la cultura de la seguridad vial y un medio ambiente sano.	<ul style="list-style-type: none">• Compromisos 1: Prestar un buen servicio para el registro, organización y control del Tránsito terrestre, para orientar los aspectos relacionados con la movilidad y la atención a los usuarios.• Compromiso 2: Garantizar a los usuarios y a la comunidad con las necesidades y expectativas para generar un ambiente sano laboral y para la buena atención a los usuarios

<p>Política de Calidad</p> <p>En Intrasog están comprometidos en ofrecer servicios relacionados con el tránsito y transporte de manera eficiente y oportuna, a través de una excelente atención para nuestros clientes, atendiendo sus necesidades, requerimientos, solicitudes, quejas y reclamos con prontitud. Aplicando en nuestros procesos herramientas y técnicas de gestión de calidad con un talento humano competente y pertinente.</p>	<p>Sugerencias:</p> <p>Establecer políticas:</p> <p>Tener buen trato con los usuarios.</p> <p>Dar explicaciones entendibles para los trámites realizados.</p> <p>Tener en cuenta y verificar las quejas y reclamos que los usuarios suministran para dar oportuna verificación o respuesta al usuario.</p>
<p>Objetivos de calidad</p> <p>El Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso INTRASOG, define los siguientes objetivos para dar cumplimiento a la Política de Calidad establecida, cuyo propósito es la implementación, mantenimiento y mejora permanente del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar los procesos que garanticen una atención oportuna a nuestros clientes. • Mejorar el desempeño de los procesos. • Fortalecer la participación, buscando una mejora continua mediante la implementación de acciones colectivas. • Capacitar continuamente al talento humano.

Fuente: elaboración propia.

7.1 Análisis situacional

El instituto de tránsito y transporte de Sogamoso posee una serie de factores que permiten comprender su situación actual por ende, a continuación abordaremos mediante la aplicación de las matrices MEFI, MEFE, MPC Y DOFA aquellas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; elementos necesarios para establecer el rumbo estratégicos de la entidad tanto en el corto, mediano y largo plazo, así como establecer la coherencia y pertenencia necesaria de las estrategias, objetivos, políticas y programas que implemente este organismo del estado.

Tabla 3: Matriz MEFI.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS MEFI			
FACTORES CLAVES	ESCALA	PONDERACIÓN	SUBTOTAL
FORTALEZAS			
Programa de gestión de la calidad.	4	0.125	0.5
Infraestructura administrativa y operativa en buenas condiciones.	1	0.05	0.05
Competitividad en el departamento y a nivel Nacional.	4	0.17	0.68
Capacitaciones preventivas a peatones, motociclistas y vehículos.	4	0.16	0.64
DEBILIDADES			
Desconocimiento de los requisitos para realizar trámites de parte de los usuarios o clientes del Instituto.	1	0.22	0.22
Falta de capacitación personal.	1	0.05	0.05
Usuarios insatisfechos por la atención.	1	0.185	0.185
Clima de trabajo no agradable.	2	0.04	0.08
TOTAL		1,0	2.405

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Con base a la realización de la matriz MEFI se identificaron factores que constituyen aspectos negativos como la falta de orientación a los usuarios, además de la falta de capacitación del personal y un clima de trabajo deficiente esto inciden en que sus principales fortalezas como su sistema de gestión de calidad, campañas, infraestructura actual y competitividad con un resultado de 2.4 lo que implica que no se han atendido las falencias en forma adecuada y oportuna.

Tabla 4: Matriz MEFE.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS MEFE			
FACTORES CLAVES	ESCALA	PONDERACIÓN	SUBTOTAL
OPORTUNIDADES			
Actualización de las normas nacionales, departamentales y por ende municipales del tránsito y transporte.	3	0.3	0.9
Mejoramiento y charlas preventivas de las señales de tránsito para una buena cultura ciudadana.	2	0.03	0.06
Ampliación de la inversión gubernamental en señalización y vías.	4	0.125	0.5
Mejoramiento de las tomas de alcoholemia con nueva tecnología.	3	0.05	0.15
AMENAZAS			
Fallas de comunicación en su sistema de información y en las diferentes entidades que existen.	3	0.22	0.66
Falta de control y seguimiento a los organismos de tránsito.	2	0.04	0.08
Mal estado de la malla vial y señalización a nivel nacional.	1	0.185	0.185
Falta de regulación de los servicios de transporte informal.	4	0.05	0.2
TOTAL		1	2.735

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Aunque la entidad posee mayores falencias que fortalezas el ámbito externo que rodea a la entidad le permitirá mejorar ya que a nivel nacional las entidades que regulan y gestionan la labor de estas entidades están enfocando esfuerzos para perfeccionar sus prácticas e implementar adecuadamente los recursos asignados.

Sin embargo, es necesario que el Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso actúe de forma cohesionada con las entidades pertinentes para respaldar su ejercicio y alcanzar los objetivos propuestos. En esta matriz se obtuvo un puntaje de 2.7.

Tabla 5: Matriz MPC

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO (MPC)						
Factores claves de éxito	INTRASOG		ITBOYNOBSA		SECRE. DUITAMA	
	Escala	Ponderación	Escala	Ponderación	Escala	Ponderación
Programa de gestión de la calidad.	4	0.125	4	0.125	4	0.125
Infraestructura administrativa y operativa en buenas condiciones.	1	0.05	1	0.05	1	0.28
Competitividad en el departamento y a nivel Nacional.	4	0.17	3	0.22	3	0.22
Capacitaciones preventivas a peatones, motociclistas y vehículos.	4	0.16	4	0.05	4	0.07
Fallas de comunicación en su sistema de información entre las dependencias.	1	0.22	2	0.03	2	0.03
Falta de capacitación personal.	1	0.05	1	0.04	1	0.04
Usuarios insatisfechos por la atención.	1	0.185	1	0.185	1	0.185
Clima de trabajo no agradable.	2	0.04	2	0.3	2	0.05
Total		2.4	Total	2.9	Total	2.1

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: A partir del proceso comparativo entre los institutos de tránsito con mayor demanda en el departamento de Boyacá se pudo establecer que ITBOYNOBSA es la entidad con mayor demanda entre los usuarios de trámites y servicios pues que posee fortalezas relacionadas en los medios de comunicación y funcionalidad de los sistema de información que manejan obteniendo un puntaje de 2.9, seguido por el INTRASOG con 2.4 y la Secretaria de Transito de Duitama con 2.1.

Tabla 6: Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1. Mejoramiento y charlas preventivas de las señales de tránsito para una buena cultura ciudadana.	1. Fallas de comunicación en su sistema de información y en las diferentes dependencias que existen.
	2. Ampliación de la inversión gubernamental en señalización y vías e infraestructura, operativa.	2. Falta de control y seguimiento a los organismos de tránsito.
	3. Actualización de las normas nacionales, departamentales y por ende municipales de tránsito y transporte.	3. Mal estado de la malla vial y señalización a nivel nacional..
	4. Mejoramiento a los infractores por alcoholemia.	4. Falta de regulación de los servicios de transporte informal.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
1. Programa de gestión de la calidad.	F 4- O1	F1 –A1
2. Infraestructura administrativa y operativa en buenas condiciones.	F2 - O2	F4 - A4
3. Competitividad en el departamento y a nivel	F3 - O3	F2 - A2

Nacional.		
4. Capacitaciones preventivas a peatones, motociclistas y vehículos.	F1 - O4	F3 - A3
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1. Desconocimiento de los requisitos para realizar trámites de parte de los usuarios o clientes del Instituto.	D1 - O3	D4 - A1
2. Falta de capacitación personal.	D3 - O4	D1 - A4
3. Usuarios insatisfechos por la atención.	D4 - O1	D3 - A2
4. Clima de trabajo entre dependencia no agradable y falta de comunicación.	D2 - O2	D2 - A3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: Análisis Matriz DOFA

Cuadrante	Estrategias	Descripción
FO	F4O1	Sensibilizar a la ciudadanía con las normas de tránsito en la ciudad.
	F2O2	Ampliación de las instalaciones del Instituto para mayor comodidad de los usuarios.
	F3O3	Dictar charlas educativas a los ciudadanos para concientizar y que conozcan las normas y códigos a nivel nacional, departamental y municipal.
	F1O4	Capacitar a los conductores con grados de alcoholemia y medir la calidad de los servicios prestado a los usuarios en el Instituto.
	F1 A1	Realizar charlas para mejorar la comunicación entre las diferentes dependencias

FA		que existen en el INTRASOG y así mejorar la calidad la comunicación.
	F4A4	Charlas a los usuarios infractores y regular más a los carros que prestan servicio informal
	F2-A2	Ampliar más las oficinas para que los usuarios se sientan más cómodos a la hora de ir a adquirir un servicio con más comodidad y buena atención.
	F3-A3	Para mayor competitividad mejora la malla vial de la ciudad y la señalización para no tener tanta accidentalidad.
DO	D1-O3	Dictar charlas de las normas o códigos que rigen al transporte a nivel nacional y una guía para los diferentes trámites que se realizan en el INTRASOG.
	D3-O4	Tener en cuenta las opiniones en las fallas del servicio prestado a los usuarios para mejorar la calidad y la atención al cliente.
	D4-O1	Sensibilizar a la ciudadanía en el respeto a las señales de tránsito y capacitar a los trabajadores para mejorar el clima laboral.
	D2-O2	Capacitaciones al personal de las diferentes dependencias y hacer integraciones para mejorar la comunicación y el compañerismo.
DA	D4-A1	Evaluar qué es lo que pasa con los compañeros que laboran en las diferentes dependencias y dar una respectiva solución.
	D1-A4	Ubicar carteles o anuncios donde especifique los requisitos de cada trámite que se realizan dentro de las instalaciones de del INTRASOG.
	D3-A2	Proporcionar charlas a los usuarios de que es lo que está mal dentro de las instalaciones y así dar una posible solución y capacitar más al personal para tener un buen servicio y clima laboral más cómodo.

Fuente: Elaboración propia

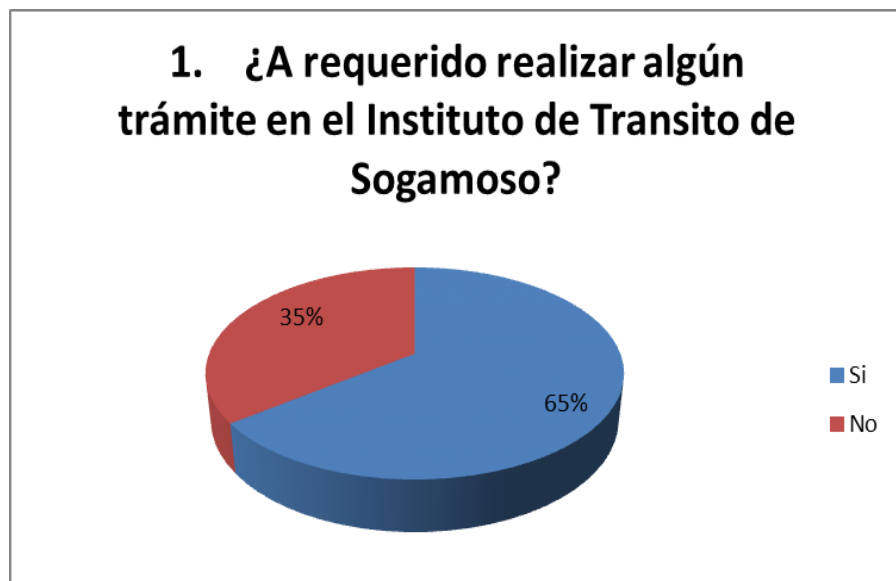
Conclusiones Matriz DOFA:

Teniendo en cuenta el proceso de elaboración de la matriz DOFA de INTRASOG se encontró que algunos de los factores que ellos consideran fortalezas hoy son percibidos por los usuarios como falencias de la misma como por ejemplo infraestructura, equipos tecnológicos, portal institucional y capacitación del personal.

Por lo tanto, es imperativo que la entidad actualice el análisis de factores tanto internos como externos con el fin de implementar estrategias efectivas para el logro de sus objetivos.

8. ANALISIS E INTERPRERACION DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS

8.1 Tabulación y graficación de encuestas – Clientes

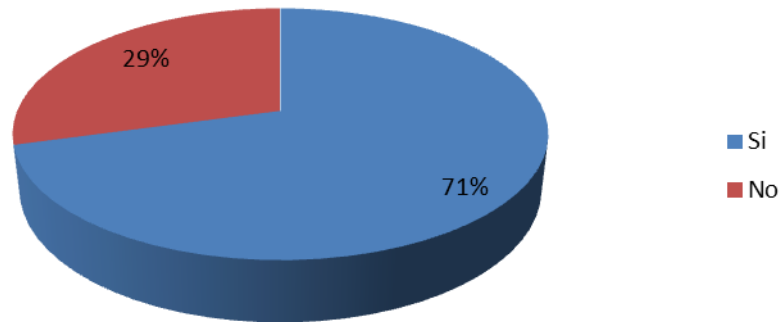


Interpretación: El 65% de los encuestados manifiesta haber acudido a realizar algún tipo de trámite en el Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso, mientras que el 35% indicaron que no.



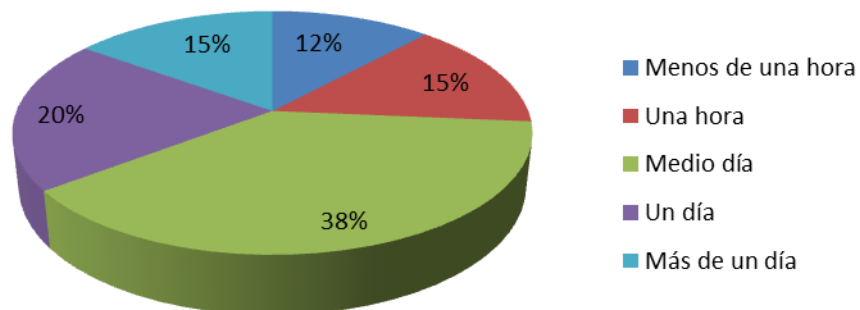
Interpretación: Con base a aquellos que manifestaron acudir a esta entidad, el 61% indico que la resolución de su trámite fue rápida y adecuada a sus expectativas, sin embargo el 39% expresaron inconformidad en el desarrollo de su solicitud en esta entidad.

3. ¿Los funcionarios le brindaron la información correcta y oportuna?



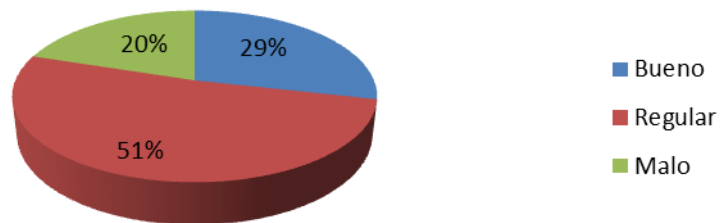
Interpretación: Con respecto a la orientación dada por los funcionarios a los usuarios encuestados el 71% considero correcta y oportuna la información recibida por parte de estos, aunque el 29% estuvieron insatisfechos con la misma.

4. ¿Cuánto tiempo le tomó realizar sus trámites?



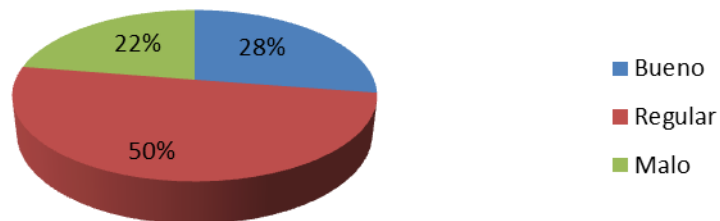
Interpretación: Por otra parte se les consulto a los usuarios sobre el tiempo en que les tomo realizar algún trámite en esta entidad, a lo cual el 38% afirmo que la duración de su trámite le tomo medio día en realizarlo, un 20% un día, un 15% más de un día; mientras que el 15% expreso requerir una hora y menos de una hora un 12%.

5. ¿Cómo califica usted el servicio prestado en las diferentes dependencias del Instituto de Transito?



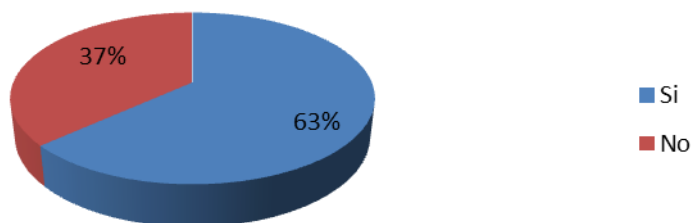
Interpretación: Por lo tanto el 51% considero que el servicio prestado en las diferentes dependencias de la entidad fue regular, mientras un 29% indico que el servicio brindado fue bueno, mientras el restante indica que un 20% el servicio es malo.

6. ¿Cómo le parece el trato recibido por parte del personal que se encuentra prestando el servicio a los usuarios o clientes que requieren...



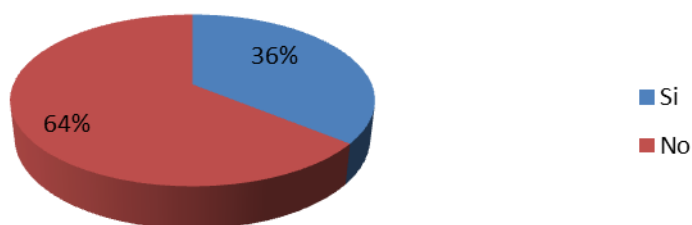
Interpretación: Con respecto al trato brindado de parte del personal del INTRASOG el 50% de las personas encuestadas considera que es regular, un 28% dice que la atención recibida fue buena y el 22% refiere que es mala.

7. ¿La atención y el tiempo empleado por los funcionarios del Instituto de Tránsito para el trámite...



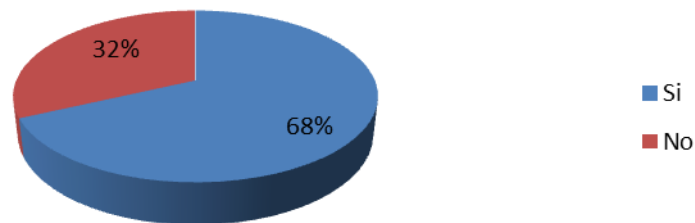
Interpretación: Con base en la pregunta anterior se consultó sobre la relación atención – tiempo empleado por los funcionario para el trámite de las solicitud de los usuarios a lo cual el 63% afirmo que es pertinente, aunque un 37% no está de acuerdo con el trato y el tiempo destinado para la realización de sus solicitudes.

8. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado y está dispuesto a prestar bien el servicio que requiere el usuario o cliente?



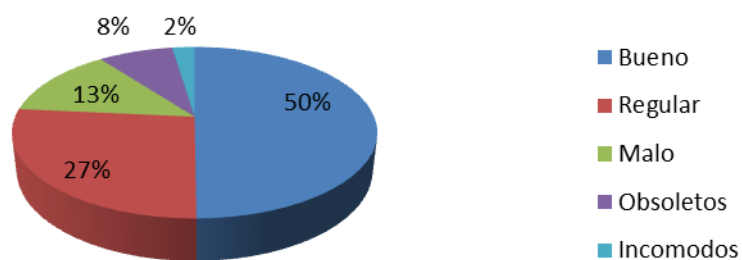
Interpretación: El 64% de las personas que acuden al INTRASOG creen que el personal se encuentra capacitado y en disposición para el desempeño óptimo de sus labores, mientras que un 36% considera que no por lo cual la capacidad de los funcionarios para resolver los tramites de los usuarios es clave para su satisfacción.

9. ¿Los horarios que maneja el Instituto de Transito son los adecuados para la prestación de...



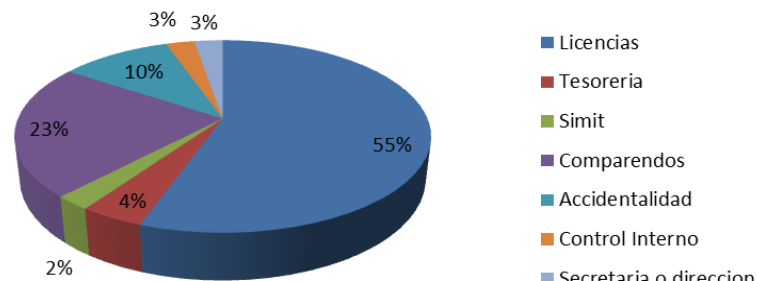
Interpretación: Los ciudadanos que acuden a esta entidad expresan que la pertinencia de los horarios es adecuada para el cumplimiento de sus trámite con un 68%, mientras que el 32% no se encuentran cómodos con la franja horaria establecida.

10. ¿Cómo califica usted las instalaciones, elementos y equipos empleados en la prestación del servicio?



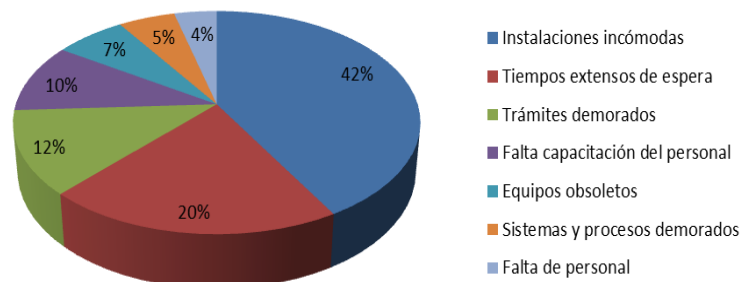
Interpretación: La valoración hecha por los usuarios con respecto al estado de la infraestructura de la entidad para la prestación plena de los servicios indica que un 50% la considera buena, un 27% regular, 13% mala, 8% obsoleta y con un 2% incomoda.

11. De las siguientes dependencias del Instituto de Tránsito ¿Cuál considera que presenta mayor deficiencia en sus procesos?



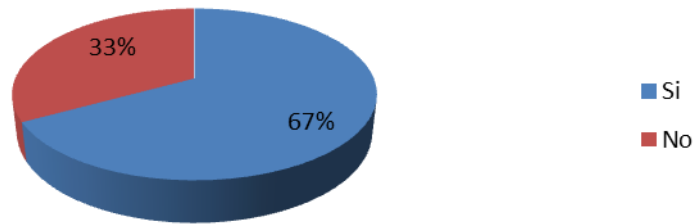
Interpretación: Por otro lado el 55% de los encuestados afirma que la dependencia que no presta un servicio eficiente es el departamento de licencias, Dept. Comparendos con un 23%, Dept. Accidentalidad 10%, Dept. Tesorería 4%, con un 3% Dept. Control interno y secretaria y tan solo con 2% el Simit.

12.Cuál considera que sea la principal debilidad de Intrasog en sus procesos de servicio al cliente?



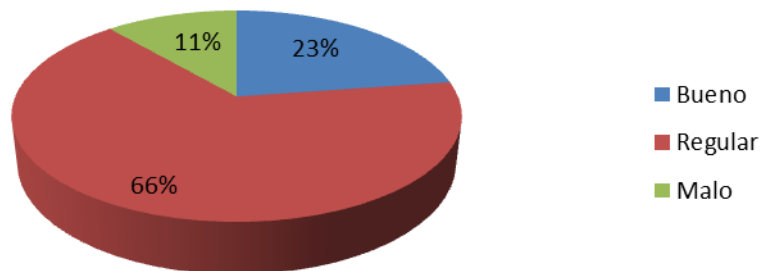
Interpretación: Teniendo en cuenta lo anterior, los usuarios de esta entidad afirman con un 42% que las instalaciones son la principal debilidad del INTRASOG, le siguen con un 20% los tiempos extensos de espera, un 12% la demora en la tramitología, un 10% falta de capacitación del personal, un 7% el estado de los equipos, 5% la deficiencia en la plataforma y procesos ofrecidos y por ultimo con un 4% la falta de personal para atente la afluencia de público y tramites.

13. Los trámites que realizó en Intrasog le ocasionaron algún desplazamiento a otros lugares como bancos, escuelas de conducción,...



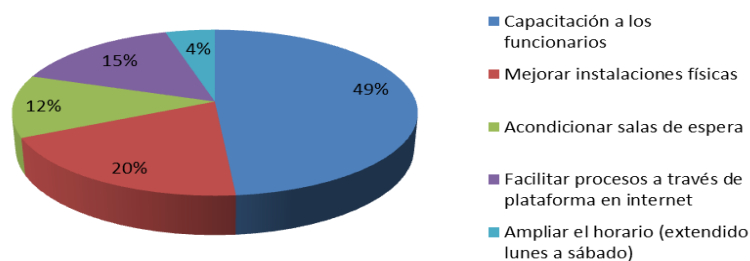
Interpretación: Para el 67% de los usuarios la resolución de sus trámites en esta entidad les implico el desplazamiento adicional a otros estamentos para poder realizar su requerimiento, frente a un 33% que no tuvieron necesidad de realizarlo fuera de la entidad.

14. En términos generales cómo califica el servicio prestado por las diferentes dependencias de Intrasog.



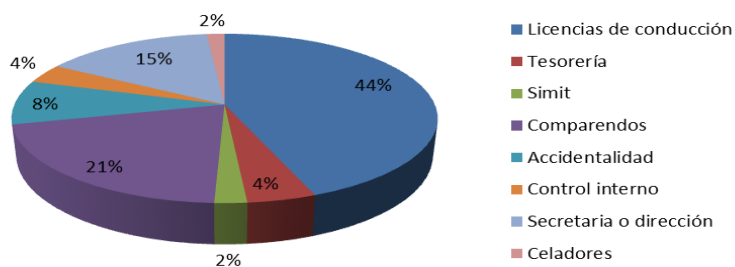
Interpretación: La valoración general del servicio brindado a los usuarios indica que el 66% de estos lo consideran regular, un 23% bueno y un 11% malo.

15.Cuál sería la principal recomendación que le haría a la dirección de tránsito para mejorar la calidad del servicio?



Interpretación: Para el INTRASOG es muy importante la sugerencia recibidas de parte de sus clientes a lo cual un 49% expresa que la capacitación al personal es crucial para la prestación de un buen servicio, mientras que el 20% cree que el estado de las instalaciones influirían negativamente en el desempeño del personal, por otra parte un 15% propone el traslado de tramites por internet para la optimización de los mismos, mientras que un 12% considera pertinente acondicionar mejor las salas de espera para la comodidad de los usuarios y con un 4% la ampliación de los horarios los fines de semana permitirían que aquellos usuarios que no han podido realizar sus solicitudes lo pueden lograr en un una franja adicional.

16. ¿Cuál es el trámite que usted realiza con mayor frecuencia en Intrasog?



Interpretación: Por último se consultó a los usuarios sobre aquellos tramites que realizan con mayor frecuencia a lo cual respondieron con un 44% solicitan licencias de conducción, un 21% resolución de comparendos, un 15% procesos en el Dept. de secretaria, por otro lado un 8% situaciones de accidentalidad, un 4% acciones de control interno y de tesorería y tan solo un 2% la orientación recibida por los celadores de la entidad.

8.2 Análisis de encuesta– Dirección INTRASOG

1 - ¿Qué tipo de campañas realiza el Instituto de Transito para peatones y conductores de la ciudad de Sogamoso, con el fin de crear conciencia ciudadana?

Del periodo de enero a junio de 2017 el Instituto de Tránsito y Transporte de la ciudad de Sogamoso INTRASOG ha realizado dos campañas de seguridad vial enfocadas a disminuir los índices de accidentalidad en el municipio.

La primera campaña fue sobre seguridad en el servicio escolar y la segunda movilidad segura desde el colegio.

2 - Cual es el grado de conocimiento por parte de los funcionarios de la entidad, sobre los lineamientos estratégico, manuales y mecanismos tendientes a prestar un servicio con calidad a los usuarios.

De acuerdo a la respuesta brindada por el director de calidad el Ing. Andrés López de la entidad, manifiesta que en un 90% los funcionarios del INTRASOG tienen claridad con respecto a los lineamientos estratégico, manuales y mecanismos tendientes a prestar un servicio con calidad a los usuarios.

3 – Con qué frecuencia se capacitan a los funcionarios del Instituto de Tránsito de Sogamoso.

Tabla de capacitaciones “INTRASOG”

ITEM	PROGRAMA	FRECUENCIA	POBLACION ESTIMADA DE ASISTENTES	RESPONSABLE
1	CULTURA ORGANIZACIONAL	Anualmente y en cada vinculación (Entregar Cartilla Inducción)	Todos los empleados	Jefe Administrativa Financiera Coordinador Sistemas de Gestión
2	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	SEMESTRAL	Empleados de carrera y provisional	Jefe inmediato
3	COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN	TODO EL AÑO	Todos los empleados	Asesora comunicaciones

ITEM	PROGRAMA	FRECUENCIA	POBLACION ESTIMADA DE ASISTENTES	RESPONSABLE
4		TODO EL AÑO	Todos los empleados	Coordinador Sistemas de Gestión
5		TODO EL AÑO	Todos los empleados	Jefe Unidad Administrativa Financiera, COPASST
6		FEBRERO	Empleados de carrera administrativa	Jefe unidad Administrativa, Comisión de Personal
7	INCENTIVOS	FEBRERO	Empleados de carrera administrativa	Jefe unidad Administrativa, Comisión de Personal
	TRABAJO EN EQUIPO	SEPTIEMBRE	Todos los empleados	Jefe Unidad Administrativa, Coordinador sistemas de gestión
8		DICIEMBRE	Todos los empleados	Jefe Unidad Administrativa, Coordinación sistemas de gestión
9		TODO EL AÑO	Todos los empleados	Jefe Unidad Administrativa Financiera, Coordinador Sistemas de Gestión, COPASST

ITEM	PROGRAMA	FRECUENCIA	POBLACION ESTIMADA DE ASISTENTES	RESPONSABLE
10	PROTECCION Y SERVICIOS SOCIALES	OCTUBRE	Todos los empleados y contratistas	COPASST
11	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	MARZO, JULIO Y NOVIEMBRE	Todos los empleados y contratistas	COPASST
12		TODO EL AÑO	Todos los empleados	Jefe Unidad Administrativa Financiera, COPASST
13		TODO EL AÑO	Todos los empleados	Jefe Unidad Administrativa Financiera, Coordinador Sistemas de Gestión, COPASST

Fuente: Intrasog. (2017).

4 - ¿Qué mecanismos de evaluación de la calidad del servicio al cliente se implementan en la Institución?

Los mecanismos brindados a los usuarios para contribuir al proceso de evaluación de la calidad del servicio al cliente se implementan en la Institución son:

PQRS (ver anexo - DMC-PRO-01 satisfacción del cliente V.02) – PDF.

Indicadores de la entidad (ver Anexo información indicadores) – PDF.

5 - ¿Qué proyectos se están desarrollando en el corto, mediano y largo plazo que permita mejorar el desempeño Institucional?

- Los planes y programas que realizan los directores son los plasmados en el plan de desarrollo a través de los planes de acción institucional con recursos propios.

6 – Cuales son los procesos y dependencias que presentan falencias que afectan la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

- Con base a encuesta que se le aplico a los usuarios.

7- ¿Que medios de participación y comunicación implementa el ITTS para verificar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos realizados por los usuarios?

- Portal institucional [www. Intrasog.gov.co](http://www.Intrasog.gov.co)
- Buzón de sugerencias (atención al público, dirección, cobro coactivo y auditorio.
- Mapa de procesos.

8- ¿Qué porcentaje del presupuesto institucional se destina para mejorar las condiciones de prestación del servicio?

- Con base a lo expresada por la directora de contabilidad de la institución indica que un 50% del presupuesto se destina para este propósito.

9- ¿Cuánto es el tiempo de respuesta que dura la entidad en tramitar cada uno de sus servicios?

- El lapso promedio que se requiere para el desarrollo de cada tipo de trámite oscila entre 5 a 10 minutos dependiendo de la trámite que se vaya a realizar.

10- ¿La entidad cuenta con indicadores que permitan medir la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?

Sí X No

- ¿Cuáles? Cuadro de mando integral

11- ¿Cuáles considera usted que son los factores determinantes de la insatisfacción de los usuarios de esta entidad?

- Demora en la atención es el principal factor que nos manifiestan nuestros usuarios.

12 – ¿Que directrices del ministerio de transporte acoge al entidad para prestar un servicio con calidad a sus usuarios?

- Con base al marco legal por el cual se rige la entidad las principales directrices que implementan son la disminución de la accidentalidad, además de los procesos (capacitación, señalización y semaforización).

13- ¿Que entidades se constituyen en aliados estratégicos del ITTS en pro de la calidad y satisfacción del cliente?

- Ministerio de transporte
- Terminal de transportes
- Alcaldía municipal
- Policía
- SIMIT
- RUNT

14 – ¿Cómo definiría la relación entre entidad – usuario?

La institución considera que la relación entre entidad y usuario con respecto a los trámites es buena, sin embargo la gestión hecha por los agentes motorizados en las vías del municipio en el marco del POC (prevención, orden y control) es percibida por los usuarios como mala o regular.

15- ¿Cuáles son las principales fortaleza y debilidades de la entidad?

- Fortalezas (ubicación, atención rápida y oportuna, recurso humano calificado, cumplimiento de la normatividad y puntualidad y convenios con OPS).
- Debilidades (instalaciones inadecuadas, rotación del personal, imagen corporativa y falta de cultura y compromiso de parte de los funcionarios de la entidad.

16 – ¿Defina en que consiste la calidad de los servicios prestados por el ITTS?

En el instituto de tránsito y transporte de Sogamoso “Intrasog” La calidad en el servicio es basada en un método plasmado en un procedimiento que la organización descentralizada garantiza la satisfacción de sus usuarios en todos los aspectos, ésta satisfacción es importante para que los usuarios continúen usando nuestro servicio, además que recomienden a otras personas para que realicen sus trámites en nuestra institución. El instituto de tránsito enfoca interés en esta área (calidad) por lo que está procediendo a realizar campañas publicitarias con el área de comunicaciones.

CONCLUSIONES

Con base en todo lo anterior, se concluye que:

- La calidad del servicio al cliente no solo es percibida si no experimentada de manera regular por los usuarios que acuden al INRASOG para la resolución de sus trámites, razón por la cual su satisfacción no está alejada de esta valoración ya que hay aspectos por mejorar.
- La entidad posee normas, mecanismos e indicadores del servicio y para la satisfacción del cliente, sin embargo debe entrar a evaluar que tanto se está cumpliendo, con qué frecuencia, los responsables de esta tarea y de qué manera mejorar continuamente con el fin de que a partir de la retroalimentación dada por los usuarios adoptar las medidas correctivas a que haya lugar.
- Hoy por hoy los ciudadanos son mas consientes, críticos y participativos de los mecanismos sociales encaminados a la transformación de su comunidad por ende se encuentran más informados, exigentes y en contacto mucho más frecuente con las entidades con el fin de exigir calidad; por esta razón es importante que la entidad, sus funcionarios y las dependencias asignadas para ello focalicen esfuerzos para alcanzar los objetivos propuestos.
- El aporte realizado por el presente proyecto será de gran utilidad para la entidad, ya que implica una mirada más profunda de las necesidades, requerimientos y expectativas de los ciudadanos del municipio de Sogamoso frente a las entidades que administran, regulan y controlan el tránsito en la ciudad y de los servicios que están prestando.

RECOMENDACIONES

A continuación se exponen las recomendaciones remitidas para la entidad con miras a adoptar las percepciones, sugerencias y acciones tendientes a mejorar la satisfacción del cliente mediante la prestación de un servicio de calidad.

- Revisar e identificar aquellas dependencias, procesos y mecanismos habilitados por la entidad, que requieren actualización con el fin de mejorar su accionar y brindar una mejor experiencia al usuario.
- Verificar el grado de cumplimiento de los programas de capacitación para los funcionarios del instituto, para de esta manera fortalecer el desarrollo de las competencias del personal.
- Realizar control y seguimiento al desempeño de cada dependencia y de cada funcionario, mediante el seguimiento de los indicadores para establecidos para ello.
- Incluir en el proceso de calidad del servicio la información aportada por los usuarios, a través de los formatos de encuesta al cliente y para los funcionarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acubierto.com. (2015). 5 causas de un mal servicio al cliente. Consultado el 18 de octubre de 2017, disponible en: <http://www.acubierto.com/5-causas-de-un-mal-servicio-al-cliente/>

Alcaldía de Sogamoso. (2014). Geografía de nuestro municipio. Consultado el 21 de noviembre de 2015 de http://sogamoso-boyaca.gov.co/informacion_general.shtml

Barrera, G y Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El Buzón de Pacioli – Revista del departamento de contaduría y finanzas, 5. (pp. 5, 6 y 12). Recuperado el 15 de julio de 2016 de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista INNOVAR. (pp. 65-66). Consultada el 21 de noviembre de 2015 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Calidad blog spot. (2015). Concepto de calidad del servicio. Consultada el 21 de noviembre de 2015 de: <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/05/calidad-de-los-servicios.html>

Ministerio de Transporte. (2002). Nuevo código nacional de tránsito – Ley 769 de 2002. Consultado el 21 de noviembre de 2015.

Colmenares, O y Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Revista técnica administrativa, 6(4). (pp. 4-14). Recuperado el 30 de julio de 2016 de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm#>

Gómez, E. (2009). ¿Cómo debe actuar cada uno de nosotros? Cómo conservar más clientes (la amabilidad es la clave). (1ra. Ed.) Argentina: El Cid Editor. Consultado el 20 de agosto de 2017, disponible en: <http://www.ilustrados.com/tema/5818/Como-conservar-clientes-amabilidad-clave.html#COMO>

Intrasog. (2015). Documento Internos. Consultada el 20 de septiembre de 2015 de: <http://www.intrasog.gov.co/index.php/la-entidad/resena-historica>

Intrasog. (2016). Registro de vehículos Sogamoso. Consultada el 22 de abril del 2016.

Intrasog. (2017). Documentación institucional. Consultada en los meses de enero a agosto de 2017.

Madison. (2014). Las 7 Ps del Servicio al Cliente. Consultada el 21 de noviembre de 2015 de: <http://madisonmk.com/articulo/las-7-ps-de-la-atenci-n-al-cliente-cualidades-esenciales>

Ministerio de Transporte. (2011). Diagnóstico del transporte. Consultado el 18 de octubre de 2017, disponible en: <https://www.mintransporte.gov.co/descargar.php?idFile=5608>

Ministerio de Transporte. (2015-2016). Memorias al congreso Julio 2015- Junio 2016. Consultado el 18 de octubre de 2017, disponible en: https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/planeacion_gestion_y_control/informes_de_gestion_mintransporte/informes_al_congreso

Ortiz, L. (2015). Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras: elementos del servicio al cliente. Consultado el 21 de 11 de 2015 de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13647/2/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf>

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Consultado en el 21 de noviembre de 2015, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

Portal definiciones ABC. (S.F). Concepto de instalación. Recuperado el 30 de julio de 2016 de <http://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>

Portal definiciones ABC. (S.F). Concepto de instalación. Recuperado el 30 de julio de 2016 de <http://www.definicionabc.com/general/instalacion.php>

Portal Gobernación de Boyacá. (2012). Plan departamental Boyacá se atreve: Localización. Recuperado el 19 de julio de 2016 de <http://boyaca.gov.co/SecInfraestructura/images/CDGRD/Documentos%20de%20Inter%C3%A9s/Plan%20Departamental%20de%20Desarrollo%202012%20-%202015%20Boyac%C3%A1%20Se%20Atreve.pdf>

Superintendencia de Puertos y Transportes. (2016). Informe de gestión 2016. Consultado el 18 de octubre de 2017, disponible en: http://www.supertransporte.gov.co/documentos/2017/Febrero/Planeacion_09/Informe_de_Gestion_2016_1_1.pdf

Yalet, J. (2012). Las consecuencias de un mal servicio al cliente. Consultado el 18 de octubre de 2017, disponible en: <http://www.secretodeexito.com/las-consecuencias-de-un-mal-servicio-al-cliente.html>

ANEXOS

Constancia datos de población – Parte 1

 NIT 836000326-6 INTRASOG	COMUNICACIÓN EXTERNA			CÓDIGO: DRL-PT-01
	FECHA: 02 FEBRERO 2009	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2	

Sogamoso, abril 19 del 2016

Señores:
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA UPTC.

ASUNTO: CONSTANCIA DE AUTOMOTORES PARA PROYECTO DE GRADO.

Distinguidos y respetados catedráticos

Cordialmente, me dirijo a ustedes con el fin de suministrar la siguiente relación que contiene la cantidad de vehículos automotores, que aparecen dentro del parque y registros magnéticos del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso, INTRASOG. Los cuales se encuentran legal y debidamente incorporados con la totalidad de su documentación original dentro de cada carpeta, en el archivo físico de nuestras dependencias.

MATRICULADOS EN SOGAMOSO	NUMERO
Servicio Público	3.815
Servicio Particular	5.611
Motociclistas	10.600
Vehículos Oficiales	111
Motocarrs	12
Total Carpetas	20.149

SOGAMOSO CIUDAD COMPETITIVA

Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos -Sugamuxi
Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá
Correo: intrasog@sogamoso.gov.co
Respetemos las señales de tránsito...son señales de vida

Constancia datos de población – Parte 2

 RTT 036000236-4 INTRASOG	COMUNICACIÓN EXTERNA			CÓDIGO: DRL-FF-01
	FECHA: 02 FEBRERO 2009	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2	

RADICADOS DE OTRAS PLAZAS.

Vehículos	5495
Motocicletas	572
Total Carpetas	6.067

Vehículos Sin Radicar	335
Motocicletas Sin Radicar	297
Traslados Varios a Otras Plazas	253
Total	885

Total Vehículos	15.367
Total Motocicletas	11.469
Total Motocarros	12
Total Traslados	353
Total Carpetas	27.101

Esperando la información remitida y comunicada sea útil a sus nobles y loables causas.

Para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


MAURICIO AVELLANEDA MESA
 Jefe Unidad Técnica Operativa

SOGAMOSO CIUDAD COMPETITIVA

Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos –Sugamuxi
 Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá
 Correo: intrasog@sogamoso.gov.co
 Respetemos las señales de tránsito...son señales de vida

DECRETO N° 1995

~~418~~ 418

**POR EL CUAL SE CREA EL INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE
SOGAMOSO "INTRASOG"**

El Alcalde Municipal de la ciudad de Sogamoso en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el Artículo 313 Numeral 1 de la Constitución Nacional y el Artículo 91 Literal d, Numeral 4 de la Ley 136 de 1994, y en ejercicio de las facultades otorgadas por el Concejo Municipal en el Acuerdo N° 015 del 23 de marzo de 1995,

Decreta:

ARTICULO 1° Crease el Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso "INTRASOG" Clase A.

CAPITULO UNO - NATURALEZA, MISION Y FUNCIONES


ARTICULO 2° NATURALEZA El Instituto de Tránsito y Transporte "INTRASOG", es un Establecimiento Público descentralizado de Orden Municipal con personería jurídica patrimonio propio e independiente y autonomía Administrativa adscrito a la Oficina de Planeación Municipal.

ARTICULO 3° NOMBRE Para todos los efectos jurídicos, el Instituto se llamará Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso, y su sigla será "INTRASOG".

ARTICULO 4° DOMICILIO El domicilio del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso "INTRASOG" será la Ciudad de Sogamoso.

ARTICULO 5° MISION El Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso "INTRASOG", tendrá como misión la Administración, Planeación, Dirección y Ejecución de la Política Municipal en materia de Tránsito y Transporte Automotor, dirigiendo y controlando la seguridad vial, contribuyendo al uso racional de las vías, mejor utilización del espacio público; mediante la formulación de planes, programas y proyectos tendientes a organizar el Tránsito y Transporte Automotor de acuerdo a las Normas Nacionales, Departamentales y Municipales. De igual manera le corresponde la Administración del terminal aéreo.




INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE SOGAMOSO
"INTRASOG"
Su opinión es muy importante para poder Mejorar



FECHA No.

DEPENDENCIA _____

COMO LE PARECIÓ LA ATENCIÓN? (Marque con una X)

		Amabilidad	Tiempo de Entrega	Instalaciones	Tecnología
BIEN					
REGULAR					
MAL					


Sugerencias _____

e-mail(opcional) _____

Con el fin de poder darle una respuesta a su inquietud

Gracias

INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE SOGAMOSO
"INTRASOG"






Su opinión es muy importante para poder Mejorar

FECHA No.

DEPENDENCIA _____

COMO LE PARECIÓ LA CAPACITACIÓN? (Marque con una X)

		Amabilid ad	Conoci miento	Instala ciones
BIEN				
REGULAR				
MAL				

Sugerencias _____

e-mail(opcional) _____

Con el fin de poder darle una respuesta a su inquietud

Gracias

Fuente: INTRASOG.

**ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE
DE SOGAMOSO**

Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción del cliente, mediante la percepción por los servicios prestados en Intrasog. La información suministrada por usted solo tendrá tratamiento académico y será totalmente confidencial.

Instrucciones: Lea cuidadosamente y responda de manera honesta a cada una de las preguntas. Gracias por su colaboración.

1. ¿A requerido realizar algún trámite en el Instituto de Transito de Sogamoso?
 - a. SI _____
 - b. NO _____
2. ¿Pudo realizar su trámite de manera rápida y adecuada?
 - a. SI _____
 - b. NO _____
3. ¿Los funcionarios le brindaron la información correcta y oportuna?
 - a. SI _____
 - b. NO _____
4. ¿Cuánto tiempo le tomó realizar sus trámites?
 - a. Menos de una hora _____
 - b. Una hora _____
 - c. Medio día _____
 - d. Un día _____
 - e. Más de un día _____
5. ¿Cómo califica usted el servicio prestado en las diferentes dependencias del Instituto de Transito?
 - a. Bueno _____
 - b. Regular _____
 - c. Malo _____
6. ¿Cómo le parece el trato recibido por parte del personal que se encuentra prestando el servicio a los usuarios o clientes que requieren de sus servicios?
 - a. Bueno _____
 - b. Regular _____
 - c. Malo _____
7. ¿La atención y el tiempo empleado por los funcionarios del Instituto de Tránsito para el trámite de sus solicitudes fue pertinente y oportuno?
 - a. SI _____
 - b. NO _____
8. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado y está dispuesto a prestar bien el servicio que requiere el usuario o cliente?
 - a. SI _____
 - b. NO _____
9. ¿Los horarios que maneja el Instituto de Transito son los adecuados para la prestación de cada servicio en las diferentes dependencias?
 - a. SI _____
 - b. NO _____
10. ¿Cómo califica usted las instalaciones, elementos y equipos empleados en la prestación del servicio?
 - a. Bueno _____
 - b. Regular _____
 - c. Malo _____
 - d. Obsoletos _____
 - e. Incómodos _____
11. De las siguientes dependencias del Instituto de Tránsito ¿Cuál considera que presenta mayor deficiencia en sus procesos?
 - a. Licencias _____
 - b. Tesorería _____
 - c. Simit _____
 - d. Comparendos _____
 - e. Accidentalidad _____
 - f. Control Interno _____
 - g. Secretaría o dirección _____
12. ¿Cuál considera que sea la principal debilidad de Intrasog en sus procesos de servicio al cliente?
 - a. Instalaciones incómodas _____
 - b. Tiempos extensos de espera _____
 - c. Trámites demorados _____
 - d. Falta capacitación del personal _____
 - e. Equipos obsoletos _____
 - f. Sistemas y procesos demorados _____
 - g. Falta de personal _____

13. Los trámites que realizó en Intrasog le ocasionaron algún desplazamiento a otros lugares como bancos, escuelas de conducción, oficinas run, etc.

- a. SI _____
- b. NO _____

14. En términos generales cómo califica el servicio prestado por las diferentes dependencias de Intrasog.

- a. Bueno _____
- b. Regular _____
- c. Malo _____

15.Cuál sería la principal recomendación que le haría a la dirección de tránsito para mejorar la calidad del servicio?

- a. Capacitación a los funcionarios _____
- b. Mejorar instalaciones físicas _____
- c. Acondicionar salas de espera _____
- d. Facilitar procesos a través de plataforma en internet _____
- e. Ampliar el horario (extendido lunes a sábado) _____

16. ¿Cuál es el trámite que usted realiza con mayor frecuencia en Intrasog?

- a. Licencias de conducción _____
- b. Tesorería _____
- c. Simit _____
- d. Comparendos _____
- e. Accidentalidad _____
- f. Control interno _____
- g. Secretaria o dirección _____
- h. Celadores _____

GRACIAS

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SOGAMOSO**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DEL INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE
DE SOGAMOSO**

1 - ¿Qué tipo de campañas realiza el Instituto de Tránsito para peatones y conductores de la ciudad de Soğamoso, con el fin de crear conciencia ciudadana?

2 - ¿Cuál es el grado de conocimiento por parte de los funcionarios de la entidad, sobre los lineamientos estratégicos manuales y mecanismos tendientes a prestar un servicio con calidad a los usuarios.

3 - ¿Con qué frecuencia se capacitan a los funcionarios del Instituto de Tránsito de Soğamoso.

4 - ¿Qué mecanismos de evaluación de la calidad del servicio al cliente se implementan en la Institución?

5 - ¿Qué proyectos se están desarrollando en el corto, mediano y largo plazo que permita mejorar el desempeño Institucional?

6 - ¿Cuáles son los procesos y dependencias que presentan falencias que afectan la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

7- ¿Qué medios de participación y comunicación implementa el ITTS para verificar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos realizados por los usuarios?

Línea telefónica

Portal web

Buzón de sugerencias

Dependencia institucional

Otra

8- ¿Qué porcentaje del presupuesto institucional se destina mejorar las condiciones de prestación del servicio? _____ %

9- ¿Cuánto es el tiempo de respuesta que dura la entidad en tramitar cada uno de sus servicios?

10- ¿La entidad cuenta con indicadores que permitan medir la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?

Sí ____ No ____

¿Cuáles?

11- ¿Cuáles considera usted que son los factores determinantes de la insatisfacción de los usuarios de esta entidad?

Demora en la atención

Precio de cada servicio

Falta de capacitación de los funcionarios

Infraestructura y tecnificación deficiente

Otros _____

12 – ¿Que directrices del ministerio de transporte acoge al entidad para prestar un servicio con calidad a sus usuarios?

13- ¿Que entidades se constituyen en aliados estratégicos del ITTS en pro de la calidad y satisfacción del cliente?

14 – ¿Cómo definiría la relación entre entidad – usuario?

Excelente

Buena

Regular

Mala

15- ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la entidad?

16 – ¿Defina en que consiste la calidad de los servicios prestados por el ITTS?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Análisis complementario – Matriz DOFA

Con base a los objetivos específicos del presente proyecto de investigación, se establece que:

En primer lugar se realizó un proceso de revisión documental en cual consistió en la solicitud de información institucional con el fin de determinar la pertinencia y coherencia de los lineamientos estratégicos (misión, visión, valores y código de ética), además del mapa de procesos, organigrama, informes de calidad y de procesos, PIC entre otros que permitieron establecer que:

- Con respecto a los lineamientos estratégicos estos son pertinentes y se encuentran orientados a la satisfacción de cliente.
- Por otra parte el mapa de proceso define con claridad que procesos estratégicos, misiona y de apoyo soportan la labor de la entidad, sin embargo actualmente están en etapa de actualización del mismo.
- Con relación al análisis DOFA que presenta la entidad no hay coherencia en lo expuesto en el documento suministrado ya que los funcionarios tienen diferentes conceptos e interpretaciones de esta, para lo cual se procedió a realizar un nuevo diagnostico empresarial a partir de la aplicación de las matrices MEFI, MEFE, DOFA junto con su cuadro de cruce de estrategias a partir de lo cual se encontró que en el ámbito interno la entidad cuenta con mayores debilidades que fortalezas en materia de fallas de comunicación en su sistema de información entre las dependencias, falta de capacitación personal, la inadecuada atención al usuario y un clima de trabajo no agradable frente a fortalezas como programa de gestión de la calidad, infraestructura administrativa y operativa en buenas condiciones, competitividad en el departamento y a nivel Nacional y capacitaciones preventivas a peatones , motociclistas y vehículos. Logrando así un puntaje de 2.4.
- Por otra parte con respecto a la matriz MEFE se encontró que la entidad cuenta con mayores oportunidades de mejora en el ámbito externo debido a la actualización de las normas nacionales, departamentales y municipales de tránsito y transporte, al mejoramiento y charlas preventivas de las señales de tránsito para una buena cultura ciudadana, la ampliación de la inversión gubernamental en señalización y vías e implementación de nueva tecnología en pruebas de alcoholemia, sin embargo factores como mal estado de la malla vial y señalización a nivel nacional y falta de regulación de los servicios de transporte informal entre otras inciden en que la entidad incremente su capacidad de gestión logrando un puntaje de 2.7.

- Adicionalmente se realizó la aplicación de la matriz del perfil competitivo frente a otros institutos de tránsito en el departamento de Boyacá (Sogamoso, ItboyNobsa y Duitama) que mediante la selección de factores claves determinantes para dichas entidades se concluye que IBOYNOBSA es la institución con mejores resultados en su gestión en el departamento con 2.9, seguida por el INTRASOG con 2.4 y en último lugar SECRETARIA DE DUITAMA con 2.1.

En segundo lugar, se procedió a la aplicación de las encuestas dirigidas a usuarios – clientes y a la dirección de tránsito del municipio de Sogamoso encontrando lo siguiente:

- El 61% de los usuarios consideran rápido y adecuado el desarrollo de sus trámites.
- El 71% afirman que hay pertinencia y claridad en la información brindada por los funcionarios de la entidad con respecto a sus trámites.
- Sin embargo el tiempo que toma a realización de los distintos tipos de trámites pueden oscilar entre menos de una hora a más de un día dependiendo del caso.

Frente a la calidad del servicio brindado por las dependencias de la entidad el 51% afirman es regular, un 20% malo y tan solo un 29% considera que es bueno, con respecto a este resultado podemos interpretar lo siguiente:

- El 50% de los usuarios consideran que el trato y atención recibida por el personal es regular, un 22% malo y solo un 28% bueno.
- Tan solo un 36% de los ciudadanos encuestados consideran que el personal se encuentra capacitado adecuadamente.
- Con relación a la pertinencia de los horarios de atención el 68% de los usuarios se sienten cómodos con las franjas de atención ya establecidas, sin embargo el restante cree pertinente habilitar horarios adicionales los fines de semana.
- En materia del estado de la infraestructura y tecnología empleada para la prestación del servicio por parte del INTRASOG el 50% afirman es bueno, un 27% regular, 13% mala, 8% obsoleta y con un 2% incomoda.
- Con respecto al desempeño de las dependencia nuestros encuestados manifiestan del Dept de licencia presenta mayores falencias en su funcionamiento con un 55%, Dept. comparendos con un 23%, Dept. Accidentalidad 10%, Dept. Tesorería 4%, con un 3% Dept. Control interno y secretaria y tan solo con 2% el Simit.
- Teniendo en cuenta lo anterior, los usuarios de esta entidad afirman con un 42% que las instalaciones son la principal debilidad del INTRASOG, le siguen con un 20% los tiempos extensos de espera, un 12% la demora en la tramitología, un 10% falta de

capacitación del personal, un 7% el estado de los equipos, 5% la deficiencia en la plataforma y procesos ofrecidos y por ultimo con un 4% la falta de personal para atente la afluencia de público y tramites.

- El 67% de los usuarios afirman que la realización de sus trámites en esta entidad les acarrea desplazamiento a otras instituciones, mientras que el restante considera que en la institución los pueden realizar sin necesidad de retirarse de la misma.

- Por otra parte los tramites que atiende con mayor frecuencia el INTRASOG son con un 44% solicitan licencias de conducción, un 21% resolución de comparendos, un 15% procesos en el Dept. de secretaria, por otra lado un 8% situaciones de accidentalidad, un 4% acciones de control interno y de tesorería y tan solo un 2% la orientación recibida por los celadores de la entidad.

Con base en todo lo anterior se les solicito a los ciudadanos encuestados plantear algunas recomendaciones para el mejoramiento de la calidad del servicio en la entidad encontrando que un 49% expresa que la capacitación al personal es crucial para la prestación de un buen servicio, mientras que el 20% cree que el estado de las instalaciones influirían positivamente en el desempeño del personal, por otra parte un 15% propone el traslado de tramites por internet para la optimización de los mismos, mientras que un 12% considera pertinente acondicionar mejor las salas de espera para la comodidad de los usuarios y con un 4% la ampliación de los horarios los fines de semana permitirían que aquellos usuarios que no han podido realizar sus solicitudes lo pueden lograr en un una franja adicional.

A partir del análisis e interpretación de los resultados derivados de la revisión documental, del diagnóstico empresarial y de la aplicación de las encuesta a usuarios y a la dirección del Instituto de Transito y Transportes de Sogamoso se concluye que:

La calidad en la prestación del servicio por parte de la entidad a sus usuarios es regular por lo que debe actuar sobre múltiples areas de mejora para acrecentar la satisfacción de su población objetivo y mejorar su desempeño mediante los indicadores que posee para ello.

En este orden de ideas las áreas de trabajo son:

- Departamento de licencias, comparendos y accidentalidad.
- El estado de las instalaciones y equipos, los tiempos extensos de espera, la demora en la tramitología, falta de capacitación del personal, así mismo el trato, atención y disposición de los funcionarios hacia los usuarios.

Con respecto a las areas claves para el mejoramiento de la calidad y por ende de la satisfacción de los clientes, la entidad debe tener en cuenta las sugerencias remitidas por los usuarios:

- El traslado de trámites por internet para la optimización de los mismos.
- Acondicionar mejor las salas de espera para la comodidad de los usuarios.
- La ampliación de los horarios los fines de semana permitirían que aquellos usuarios que no han podido realizar sus solicitudes lo pueden lograr en un una franja adicional.